



ERASMUS-EDU-2022-CB-VET

Project: 101092414—FTLV Qualité SANTE

Declarație de responsabilitate:¨Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin, însă, exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Executive Europene pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană și nici EACEA nu pot fi considerate răspunzătoare pentru acestea.

Chisinau, 2025

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN MEDICINĂ ȘI FARMACIE „RAISA PACALO”

APROBAT

Prim-prorector, prorector pentru activitate didactică și management academic, dr. hab. șt. med., profesor universitar



_______________ Olga CERNEȚCHI

„27” ___11___ 2025

APROBAT



Director adjunct pentru instruirea practică, administrator CEMF „Raisa Pacalo”

_______________ Tatiana CRIȚCHI

„27” ___11___ 2025

CURRICULUM

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI INSTRUMENTELE UTILIZATE ÎN ASIGURAREA LUI

Chișinău, 2025

Aprobat:

La şedinţa Consiliului de Management al Calităţii al USMF „Nicolae Testemiţanu"
Proces-verbal nr. 03 „21" 11 2025

CERNEŢCHI Olga, Prim-prorector, prorector pentru activitate didactică şi management academic, dr. hab. şt. med., profesor universitar ____________

La şedinţa Consiliului metodico-ştiinţific din „17" 11 2025

COBÎLEANSCHI Svetlana, directoare adjunctă pentru activitatea educaţională, didactică şi metodică ____________

La şedinţa Catedrei Discipline paraclinice şi igienice din „03" 11 2025

PREGUZA Olga,
şefa catedră ____________

Autori:

CRIŢCHI Tatiana, director adjunct pentru instruirea practică, grad managerial unu, profesoară la discipline igienice, grad didactic superior

HORNEŢ Nadejda, şef Secţie Asigurarea Calităţii, grad managerial unu, profesoară la disciplina Comunicare şi psihologie medicală, grad didactic superior

CRECIUN Galina, profesoară la disciplina Medicina internă şi geriatrie cu nursing specific, grad didactic superior

Recenzenţi:

ADAUJI Stela, doctor habilitat în ştiinţe farmaceutice, conferenţiar universitar, şefă Catedra de farmacie socială „Vasile Procopişin", şefă Departament Educaţie Medicală Continuă, USMF „Nicolae Testemiţanu"
„30" 10 2025 ____________

ŞALARU Virginia, doctor în ştiinţe medicale, conferenţiar universitar, Catedra de medicină de familie, şefă-adjunct Departament Didactic şi Management Academice, USMF „Nicolae Testemiţanu"
„29" 10 2025 ____________





CUPRINS

I. PRELIMINARII 4

II. MOTIVAȚIA, UTILITATEA UNITĂȚII DE CURS PENTRU FORMAREA PROFESIONALĂ 5

III. COMPETENȚELE PROFESIONALE SPECIFICE UNITĂȚII DE CURS 6

IV. ADMINISTRAREA UNITĂȚII DE CURS 6

V. UNITĂȚI DE CONȚINUT/DE ÎNVĂȚARE 6

VI. REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR PE UNITĂȚI DE CONȚINUT/ DE ÎNVĂȚARE 7

VII. SUGESTII DE PREDARE-ÎNVĂȚARE 8

VIII. SUGESTII DE EVALUARE 9

IX. SUGESTII PENTRU STUDIUL INDIVIDUAL 12

X. SUGESTII PENTRU ACTIVITĂȚI PRACTICE 13

XI. RESURSE DIDACTICE RECOMANDATE FORMABILILOR 14

I. PRELIMINARII

Implementarea și menținerea calității reprezintă o cerință fundamentală pentru dezvoltarea durabilă a instituțiilor moderne, indiferent de domeniul de activitate. În special în sectorul medical, educațional și public, managementul calității este strâns legat de siguranța beneficiarilor, eficiența proceselor, conformitatea cu standardele și încrederea publicului.

Calitatea serviciilor este o cerință esențială pentru buna funcționare a oricărei instituții medicale. Pentru a asigura servicii sigure, eficiente și conforme standardelor, instituțiile trebuie să implementeze un Sistem de Management al Calității (SMC). Acest curriculum oferă baza teoretică și practică necesară pentru înțelegerea și aplicarea principiilor calității.

Rolul esențial al SMC constă în asigurarea unei structuri coerente de planificare, implementare, monitorizare și evaluare a activităților, astfel încât serviciile oferite să respecte cerințele legale, standardele profesionale și așteptările beneficiarilor. Din acest motiv, curriculumul unității de curs *Sistemul de management al calității și instrumentele utilizate în asigurarea lui* pune accent atât pe dimensiunea teoretică, cât și pe aplicabilitatea practică a instrumentelor specifice. Astfel scopul curriculumului este de a forma competențe privind organizarea, funcționarea și evaluarea unui SMC, precum și utilizarea instrumentelor necesare monitorizării și îmbunătățirii calității.

Relevanța curriculumului *Sistemul de management al calității și instrumentele utilizate în asigurarea lui* este determinată de evoluțiile continue din domeniul calității, precum și de cerințele actuale ale mediului instituțional, care solicită un nivel ridicat de profesionalism, responsabilitate și eficiență. În contextul modernizării sistemelor de management, a intensificării controlului public și a creșterii exigențelor profesionale, acest curriculum devine esențial pentru formarea specialiștilor capabili să gestioneze procese complexe și să contribuie activ la creșterea calității serviciilor medicale.

În primul rând, relevanța este generată de evoluția cadrului normativ și a standardelor internaționale de calitate**.** Instituțiile medicale sunt obligate să își alinieze activitatea la standarde precum ISO 9001, precum și la reglementările europene și naționale privind calitatea, siguranța și performanța serviciilor. Modernizarea continuă a cadrului normativ impune o înțelegere aprofundată a cerințelor de conformitate.

În al doilea rând, curriculumul răspunde necesității ca instituțiile medicale să se alinieze practicilor moderne de guvernanță, transparență și responsabilitate. În condițiile în care eficiența managerială este strâns legată de calitatea serviciilor medicale oferite, conducerea instituțiilor medicale este tot mai des solicitată să demonstreze coerență în organizarea proceselor, corectitudine în luarea deciziilor, integritate în gestionarea resurselor și o performanță măsurabilă prin indicatori clari și verificabili. Implementarea unui Sistem de Management al Calității contribuie direct la aceste obiective, iar curriculumul oferă cunoștințele necesare pentru ca personalul să înțeleagă cerințele actuale ale guvernanței moderne, să aplice metode eficiente de monitorizare și control, să susțină procese transparente și să contribuie la consolidarea unei conduceri responsabile, orientate spre rezultate și îmbunătățire continuă.

O altă dimensiune importantă este monitorizarea performanței și gestionarea riscurilor**.** Instituțiile medicale moderne trebuie să dispună de mecanisme eficiente de analiză și control, capabile să identifice vulnerabilități, neconformități și riscuri

operaționale. Acest curriculum oferă cadrul necesar pentru dezvoltarea abilităților de utilizare a indicatorilor, instrumentelor de autoevaluare, metodelor de analiză a riscurilor și auditului intern, care sunt esențiale pentru prevenirea incidentelor și îmbunătățirea continuă.

În plus, relevanța curriculumului este consolidată de creșterea așteptărilor beneficiarilor față de calitatea serviciilor**.** Beneficiarii – fie că sunt pacienți, utilizatori ai serviciilor publice sau parteneri – solicită servicii rapide, sigure, eficiente și respectuoase. Pentru a răspunde acestor așteptări și pentru a menține un nivel ridicat de satisfacție, instituțiile medicale trebuie să implementeze un sistem structurat de evaluare, monitorizare și îmbunătățire a calității, iar formarea personalului medical devine un element cheie în acest proces.

În final, relevanța curriculumului la unitatea de curs *Sistemul de management al calității și instrumentele utilizate în asigurarea lui* este determinată și de necesitatea dezvoltării unei culturi organizaționale orientate spre calitate, responsabilitate și îmbunătățire continuă**.** Cultura calității nu poate fi impusă administrativ; ea se construiește prin instruire, prin dezvoltarea competențelor profesionale și prin implicarea activă a personalului în procesele instituționale. Curriculumul contribuie la formarea unei mentalități moderne, orientate spre performanță, colaborare, analiză critică și optimizarea permanentă a activităților.

Astfel, acest curriculum este nu doar necesar, ci și indispensabil pentru instituțiile medicale care urmăresc să se modernizeze, să ofere servicii de calitate și să se alinieze la standardele și exigențele societății contemporane.

II. MOTIVAȚIA, UTILITATEA UNITĂȚII DE CURS PENTRU FORMAREA PROFESIONALĂ

Motivația introducerii unității de curs *Sistemul de management al calității și instrumentele utilizate în asigurarea lui*, derivă în primul rând din importanța tot mai mare a calității ca principiu de funcționare a instituțiilor medicale. Serviciile oferite beneficiarilor trebuie să fie sigure, eficiente, conforme standardelor și orientate spre satisfacerea nevoilor acestora. Pentru a atinge aceste obiective, până și cele mai simple procese operaționale necesită o structurare riguroasă, instrumente clare de monitorizare și o cultură organizațională orientată spre îmbunătățire continuă.

În acest context, unitatea de curs *Sistemul de management al calității și instrumentele utilizate în asigurarea lui* devine esențială pentru formarea profesională deoarece oferă specialiștilor medicali competențele necesare pentru a înțelege, aplica și evalua Sistemul de Management al Calității (SMC) în concordanță cu cerințele actuale ale domeniului medical.

Unitate de curs are o valoare formativă ridicată, oferind formabililor cunoștințele, abilitățile și atitudinile necesare pentru a susține procesele de calitate în instituțiile medicale în care activează. Ea reprezintă un element important în pregătirea specialiștilor medicali capabili să contribuie la dezvoltarea unor servicii moderne, sigure, eficiente și orientate spre nevoile beneficiarilor.

Curriculumul *Sistemul de management al calității și instrumentele utilizate în asigurarea lui* este esențial pentru formarea profesională, deoarece dezvoltă competențe fundamentale necesare gestionării calității în instituțiile medicale. Formabilii dobândesc

cunoștințe și abilități care le permit să:

- înțeleagă principiile și structura unui Sistem de Management al Calității (SMC);
- aplice instrumente practice de evaluare, monitorizare și îmbunătățire a calității;
- elaboreze proceduri, formulare și planuri de acțiune pentru optimizarea proceselor;
- contribuie la dezvoltarea unei culturi organizaționale orientate spre performanță, transparență și responsabilitate.

Astfel, unitatea de curs oferă o pregătire profesională integrată, care combină teoria cu aplicabilitatea practică, pregătind specialiști medicali capabili să susțină performanța instituțională și să contribuie activ la creșterea calității serviciilor medicale.

III. COMPETENȚELE PROFESIONALE SPECIFICE UNITĂȚII DE CURS

La finalul unității de curs, formabilul va fi capabil să:

CS1. Utilizeze corect și eficient instrumentele de evaluare a calității, adaptându-le la specificul activităților instituționale, pentru a monitoriza și îmbunătăți continuu calitatea serviciilor într-o unitate medicală.

CS2. Aplice procedurile și standardele de management al calității, respectând cerințele legale și reglementările instituționale, pentru a asigura conformitatea activităților și siguranța beneficiarilor.

CS3. Analizeze procesele și indicatorii de performanță ai instituției medicale, identificând punctele critice și propunând măsuri concrete pentru optimizarea serviciilor și creșterea eficienței instituționale.

CS4. Contribuie la dezvoltarea unei culturi organizaționale orientate spre calitate, responsabilitate și îmbunătățire continuă, colaborând eficient cu echipa și comunicând clar rezultatele evaluărilor și recomandările de îmbunătățire.

IV. ADMINISTRAREA UNITĂȚII DE CURS

Statutul unității de curs	Numărul de ore					Forma de evaluare	Nr. de credite
	Total ore	Contact direct	Studiu individual/ Activități practice	Contact direct			
				Teoretice	Practice/ Seminare		
Obligatoriu	**180**	**60**	**120**	**40**	**20**	**T/PP**	**6**

V. UNITĂȚI DE CONȚINUT/DE ÎNVĂȚARE

Unități de competență	Unități de conținut/ de învățare	Finalități de studiu/ abilități
Unitatea de învățare 1. Instrumente utilizate în managementul calității.		
UC 1.1 Identificarea instrumentelor utilizate în managementul calității, și modul lor de aplicare în evaluarea activităților instituționale.	1.1.1. Observație directă 1.1.2. Eșantionarea datelor 1.1.3. Analiza datelor 1.1.4. Sondajul 1.1.5. Interviul 1.1.6. Grup de focus 1.1.7. Listă de verificare 1.1.8. Brainstorming 1.1.9. Analiză comparativă	▪ Identifice și descrie principalele instrumente utilizate în managementul calității (audit intern, indicatori de performanță, chestionare de satisfacție, analiza riscurilor etc.). ▪ Explice scopul și principiile fiecărui instrument în contextul evaluării activităților instituționale. ▪ Selecteze instrumentul adecvat în funcție de tipul activității evaluate și de obiectivele

Unități de competență	Unități de conținut/ de învățare	Finalități de studiu/ abilități
	1.1.10. Analiza cauzelor principale 1.1.11. Diagrama cauză-efect 1.1.12. Diagrama Pareto 1.1.13. Matricea de prioritizare 1.1.14. Aplicații practice	urmărite. ▪ Aplice corect instrumentele în colectarea și analiza datelor privind calitatea serviciilor. ▪ Interpreteze rezultatele obținute și să propună concluzii sau recomandări pentru optimizarea proceselor. ▪ Comunice clar și eficient rezultatele evaluărilor și recomandările echipei manageriale.
Unitatea de învățare 2. Structura de management al calității în instituții medicale.		
UC 2.1. Recunoașterea structurii organizaționale a managementului calității. **UC 2.2** Aplicarea și monitorizarea structurii de management al calității.	2.1.1. Organizarea și rolul structurii de management al calității serviciilor de sănătate din instituțiile medicale. 2.1.2. Rolul structurii de management al calității serviciilor de sănătate (SMC) în instituțiile medicale. 2.1.3. Autoevaluarea sistemului de management al calității (SMC). 2.1.4. Instrumente de auto-evaluare: FAE (fișă de auto-evaluare), analiza indicatorilor, identificarea neconformităților. 2.2.1. Etapele implementării unui sistem de management al calității (SMC) în instituțiile medicale. 2.2.2. Comunicare organizațională internă/ externă. 2.2.3. Aplicații practice.	▪ Identifice rolurile și responsabilitățile echipei de management al calității în instituțiile medicale. ▪ Explice funcțiile fiecărei componente și modul în care acestea contribuie la asigurarea calității serviciilor. ▪ Înțeleagă relațiile dintre departamente și integrarea SMC în toate nivelurile instituției medicale. ▪ Utilizeze fișa de autoevaluare (FAE) și să analizeze indicatorii de performanță pentru a evalua corect activitățile instituției. ▪ Interpreteze modul de funcționare a structurii de management al calității și să identifice punctele critice. ▪ Aplice principii și proceduri SMC pentru asigurarea eficienței și conformității proceselor. ▪ Monitorizeze responsabilitățile și fluxurile de comunicare în cadrul structurii. ▪ Evalueze performanța structurii și să identifice disfuncționalitățile sau lacunele. ▪ Propună și implementeze măsuri corective și acțiuni de îmbunătățire continuă. ▪ Colaboreze și comunice eficient cu echipa și conducerea pentru implementarea măsurilor de optimizare.

VI. REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR PE UNITĂȚI DE CONȚINUT/ DE ÎNVĂȚARE

Nr. crt.	Unități de conținut/ de învățare	Numărul de ore				
		Total	Contact direct	Studiu individual/ Activități practice	Contact direct	
					Teoretice	Practice/ seminare
1.	Instrumente utilizate în managementul calității.	**108**	**34**	**68**	**22**	**12**
2.	Structura de management al calității în instituții medicale.	**72**	**26**	**52**	**18**	**8**
Total		**180**	**60**	**120**	**40**	**20**

VII. SUGESTII DE PREDARE-ÎNVĂȚARE

Procesul de predare-învățare la unitatea de curs *Sistemul de management al calității și instrumentele utilizate în asigurarea lui* se produce în baza unei abordări strategice. Predarea cursului implică gândire strategică și creativă, care face posibilă stăpânirea cu succes a situațiilor de învățare.

Prin definire, conceptul de strategie didactică este privit ca mod interactiv de abordare și acțiune a tuturor resurselor procedurale (forme, metode, mijloace tehnice) și a principiilor didactice de utilizare a acestora în procesul de vehiculare a conținuturilor în vederea dezvoltării/ formării competențelor specifice unității de curs.

Unitatea de curs posedă un pronunțat caracter aplicativ și presupune accentuarea dimensiunii acționale în formarea personalității formabilului. Curriculumul este centrat pe formabil și adoptă o abordare practică de „învățare prin acțiune”. Aria de implementare necesită combinarea metodologiilor teoretice cu activități practice, pentru a asigura dobândirea de cunoștințe solide și abilități aplicabile în contexte reale. Predarea-învățarea trebuie să fie orientată atât către înțelegerea conceptelor fundamentale, cât și către dezvoltarea competențelor practice care să permită aplicarea instrumentelor de management al calității în instituțiile medicale.

Predarea teoretică se va concentra pe furnizarea de cunoștințe structurale și conceptuale privind managementul calității și instrumentele utilizate:

- *Prezentări interactive și explicații structurate*, care să includă conceptele de bază ale SMC, principiile calității, structura organizațională și tipologia instrumentelor de evaluare, prezentarea concluziilor studiilor de caz și a exercițiilor, explicarea metodelor folosite și argumentarea recomandărilor. Aceasta dezvoltă abilități de comunicare profesională și argumentare coerentă a deciziilor.
- *Analiza cadrului legislativ și a standardelor*, inclusiv ISO 9001 și reglementările naționale, pentru a familiariza participanții cu cerințele obligatorii și bunele practici din domeniu.
- *Discuții ghidate și dezbateri tematice,* pentru a clarifica rolul fiecărui instrument de management al calității, principiile aplicării lor, modalitățile corecte de interpretare a datelor și importanța monitorizării continue a performanței.

Aceste activități permit formabililor să formuleze întrebări, să împărtășească experiențe practice și să identifice soluții aplicabile în contextul instituțiilor medicale. În acest mod, se dezvoltă gândirea critică, capacitatea de analiză și abilitățile de luare a deciziilor, esențiale pentru implementarea și menținerea unui Sistem de Management al Calității eficient.

Activitățile aplicative vor permite consolidarea cunoștințelor și dezvoltarea competențelor practice ale formabililor prin:

- *Lucru în grup și brainstorming*: participanții identifică probleme, analizează procese și propun măsuri de îmbunătățire, dezvoltând colaborarea și gândirea creativă.
- *Exerciții*: completarea fișelor de autoevaluare (FAE), calculul și interpretarea indicatorilor de performanță, identificarea neconformităților în procesele instituționale.
- *Studii de caz*: analizarea situațiilor reale sau simulate pentru a aplica instrumentele de evaluare a calității, identificarea punctelor critice.
- *Simulări și jocuri de rol*: aplicarea practică a cunoștințelor într-un mediu controlat, similar cu cel real, consolidând capacitatea de rezolvare a problemelor, reprezentarea situațiilor

concrete în care formabilii utilizează instrumentele de evaluare a calității pentru a identifica neconformități, a analiza indicatorii de performanță și a propune măsuri corective.

- *Discuții ghidate și dezbateri tematice*: stimularea reflecției și schimbului de experiență, pentru clarificarea problemelor și identificarea celor mai bune soluții practice.
- *Analiza documentației instituționale*: proceduri, rapoarte, planuri de acțiune și formulare utilizate în cadrul sistemului de management al calității, pentru a evalua conformitatea activităților cu standardele interne și externe, a identifica eventualele neconformități și a propune măsuri de îmbunătățire.

Metodele participative implică activ formabilii, stimulând gândirea critică, colaborarea și aplicarea practică a cunoștințelor. Ele sunt esențiale pentru formarea competențelor profesionale în managementul calității, deoarece permit experimentarea și rezolvarea de situații reale sau simulate.

Resursele didactice utilizate în cadrul unității de curs includ manuale și ghiduri specializate în managementul calității, studii de caz, formulare și fișe de evaluare a calității, materiale multimedia, instrumente digitale pentru monitorizarea indicatorilor și prezentări interactive care sprijină învățarea teoretică și aplicarea practică a cunoștințelor.

VIII. SUGESTII DE EVALUARE

Evaluarea reprezintă o componentă organică a procesului de învățare. Orice proces educațional se finalizează prin evaluare, cunoaștere și recunoaștere a rezultatelor procesului de achiziționare și formare. Evaluarea reprezintă un feed-back permanent între agenții procesului educativ, menit să confirme formarea la formabili a competențelor urmărite.

Evaluarea curentă, sau formativă, are rolul de a monitoriza progresul formabililor pe tot parcursul desfășurării unității de curs, oferind informații valoroase atât formatorilor, cât și participanților, pentru ajustarea procesului de învățare și consolidarea cunoștințelor și abilităților. În cazul cursului *Sistemul de management al calității și instrumentele utilizate în asigurarea lui*, evaluarea formativă este esențială pentru a verifica atât înțelegerea teoretică, cât și aplicarea practică a instrumentelor de management al calității în contexte instituționale reale sau simulate.

Evaluarea cunoștințelor teoretice urmărește să verifice nivelul de înțelegere a conceptelor fundamentale, principiilor și standardelor de management al calității, precum și capacitatea participanților de a le aplica în mod rațional în contexte instituționale reale. Aceasta constituie o componentă esențială a evaluării formative, deoarece oferă o imagine clară asupra gradului de însușire a informațiilor teoretice și pregătește participanții pentru aplicarea lor practică.

Metode de evaluare curentă/ formativă:

- *Teste scrise și grile de verificare*: întrebări cu răspuns multiplu sau adevărat/fals care permit evaluarea rapidă și obiectivă a cunoștințelor. Aceste instrumente oferă feedback imediat formatorului cu privire la nivelul de înțelegere al formabililor, identificând rapid conceptele neînțelese sau interpretate greșit. Testele pot fi organizate pe module sau subiecte specifice, acoperind principii fundamentale ale managementului calității, tipurile de instrumente de evaluare, indicatorii de performanță și pașii unui proces de monitorizare a

calității. În plus, permit compararea progresului formabililor de-a lungul cursului, sprijinind ajustarea metodelor didactice și consolidarea cunoștințelor înainte de evaluarea finală.

- *Întrebări deschise și eseuri scurte* pentru evaluarea capacității de argumentare, analiză și sinteză a formabililor. Acestea permit verificarea modului în care formabilii explică conceptele de management al calității, interpretează indicatorii de performanță și propun soluții teoretice pentru situații simulate sau ipotetice. Prin acest tip de evaluare se urmărește dezvoltarea gândirii critice, capacității de raționament logic și a clarității în exprimarea profesională, oferind formatorilor informații detaliate asupra nivelului de înțelegere a cunoștințelor teoretice și pregătirea participanților pentru aplicarea practică a instrumentelor SMC.
- *Discuții interactive și întrebări orale*: formatorul poate solicita formabililor să explice concepte, să dea exemple practice și să demonstreze modul în care ar aplica instrumentele SMC în situații reale. Această metodă permite evaluarea în timp real a nivelului de înțelegere și a capacității de analiză a formabililor, precum și verificarea modului în care aceștia pot face legătura între teorie și practică. De asemenea, discuțiile interactive stimulează gândirea critică, reflecția și participarea activă, oferind oportunități de a clarifica punctele forte și cele care necesită consolidare, iar formabilii primesc feedback imediat, ceea ce sprijină procesul de învățare continuă și dezvoltarea competențelor profesionale necesare pentru aplicarea eficientă a instrumentelor de management al calității în instituțiile medicale.
- *Întrebări de aplicare*: scenarii teoretice care solicită formabililor să identifice problemele și să propună măsuri teoretice de corectare a neconformităților, dezvoltând astfel gândirea critică. Această metodă pune accent pe capacitatea de analiză și sinteză, deoarece formabilii trebuie să coreleze cunoștințele teoretice cu situații practice, reflecții asupra impactului deciziilor asupra calității serviciilor și permit formatorului să evalueze modul în care formabilii pot anticipa consecințele acțiunilor lor în gestionarea proceselor din cadrul Sistemului de Management al Calității.

Evaluarea sumativă are rolul de a oferi o imagine completă asupra nivelului de înțelegere teoretică, a abilităților practice și a capacității de aplicare a instrumentelor de management al calității (SMC) în contextul instituțional.

Evaluarea sumativă urmărește să verifice dacă formabilii:

- *Înțeleg principiile fundamentale și structura managementului calității.*
  - ✓ Pot defini conceptele esențiale ale SMC, explica rolul acestuia în instituțiile medicale.
  - ✓ Descrie modul în care se organizează procesele pentru asigurarea calității serviciilor medicale.
- *Aplică instrumentele de evaluare a calității, precum fișele de autoevaluare (FAE), indicatorii de performanță.*
  - ✓ Demonstrează capacitatea de a selecta instrumentul adecvat în funcție de activitatea evaluată și de a-l utiliza corect pentru colectarea și analiza datelor privind calitatea serviciilor.
  - ✓ Interpretează corect indicatorii de performanță și propun măsuri corective sau de îmbunătățire a proceselor.
- *Demonstrează capacitatea de analiză și sinteză, integrând cunoștințele teoretice cu situații practice sau simulate.*

- ✓ Identifică punctele critice într-un proces instituțional, analizează cauzele neconformităților și propun soluții adecvate.
- ✓ Aplică instrumentele SMC pentru a rezolva probleme concrete și pentru a susține decizii bazate pe date.

- *Aplică cunoștințele și instrumentele SMC într-un mod coerent și responsabil, contribuind la îmbunătățirea calității serviciilor medicale.*
  - ✓ Demonstrează că pot folosi sistemul de management al calității pentru monitorizarea și optimizarea proceselor, asigurând respectarea standardelor și orientarea către satisfacerea nevoilor beneficiarilor.
  - ✓ Evaluează capacitatea de planificare și implementare a acțiunilor corective, colaborarea cu echipa și asumarea responsabilității pentru rezultatele obținute.

Pentru evaluarea finalităților de studii la unitatea de curs *Sistemul de management al calității și instrumentele utilizate în asigurarea lui*, pot fi utilizate diverse metodele de evaluare sumativă.

Testele scrise includ itemi cu alegere multiplă, utilizați pentru verificarea rapidă a înțelegerii conceptelor fundamentale ale managementului calității, precum și itemi de tip adevărat/fals, ce permit confirmarea formării competențelor profesionale ale participanților. De asemenea, sunt incluse întrebări deschise sau semi-structurate, prin care se evaluează capacitatea formabililor de a argumenta, de a explica procesele din Sistemul de Management al Calității (SMC) și de a corela noțiunile teoretice cu situații specifice domeniului. În completarea acestora, studiile de caz sunt utilizate pentru analizarea unor scenarii din practica instituțiilor medicale, solicitând formabililor să identifice problemele reale, să determine cauzele neconformităților și să propună măsuri de îmbunătățire adecvate. Astfel studiul de caz reprezintă o metodă esențială de evaluare sumativă, prin care formabilii sunt invitați să analizeze în profunzime situații inspirate din realitatea instituțiilor medicale. Aceștia examinează scenarii care includ probleme frecvente de calitate — precum erori în completarea documentației, neconformități procedurale, nerespectarea indicatorilor de performanță sau dificultăți în comunicarea internă. În cadrul evaluării, formabilii trebuie să identifice clar problemele, să stabilească posibilele cauze și să propună soluții pertinente de îmbunătățire.

Portofoliul de evaluare reprezintă o metodă complexă și integrată de evaluare sumativă, prin care se urmărește documentarea progresului formabilului, precum și modul în care acesta aplică, în mod constant, cunoștințele și instrumentele specifice Sistemului de Management al Calității (SMC). Portofoliul este elaborat individual și cuprinde o serie de materiale realizate pe parcursul unității de curs, care reflectă atât înțelegerea teoretică, cât și abilitățile practice ale formabilului.

Un portofoliu complet și bine structurat poate cuprinde următoarele componente:

- *Fișe de autoevaluare (FAE)*

Aceste fișe permit participanților să reflecte asupra propriului progres, să identifice punctele forte și aspectele care necesită îmbunătățire și să-și evalueze nivelul de stăpânire a instrumentelor SMC. Autoevaluarea contribuie la dezvoltarea responsabilității și implicării active în procesul de învățare.

- *Analiza indicatorilor de performanță*

Participanții selectează indicatori relevanți pentru calitatea serviciilor medicale (ex.: rata neconformităților, timpul de răspuns, gradul de completare a documentației) și realizează o analiză detaliată care include interpretarea datelor, evidențierea problemelor și propunerea de soluții de îmbunătățire. Această componentă demonstrează capacitatea de a lucra cu informații cantitative și de a lua decizii fundamentate.

- *Formulare complete*

Completarea corectă a formularelor reprezintă o componentă esențială a portofoliului de evaluare, deoarece reflectă abilitatea participantului de a aplica practic instrumentele Sistemului de Management al Calității (SMC) și de a respecta standardele instituționale și procedurile interne. Această secțiune demonstrează atenția la detalii, capacitatea de organizare și înțelegerea proceselor de calitate din instituțiile medicale.

- *Mini-studii de caz*

Mini-studiile de caz rezolvate permit formabililor să aplice în practică cunoștințele dobândite despre Sistemul de Management al Calității (SMC) și să dezvolte competențe practice necesare în mediul profesional.

- *Reflecții personale asupra procesului de învățare*

Formabilii își exprimă opiniile despre dificultățile întâmpinate, strategiile utilizate pentru a le depăși și modul în care intenționează să aplice instrumentele SMC în activitatea lor profesională. Aceasta contribuie la dezvoltarea conștientizării personale și a responsabilității profesionale.

Portofoliul de evaluare permite evaluarea integrată și detaliată a competențelor, oferind formatorului informații clare despre modul în care formabilii aplică instrumentele SMC, gândesc critic, formulează soluții realiste și contribuie la îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale. Astfel, portofoliul reprezintă un instrument esențial în cadrul evaluării sumative, orientat spre rezultate reale și transferul cunoștințelor teoretice în practică.

IX. SUGESTII PENTRU STUDIUL INDIVIDUAL

Materii pentru studiu individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termen de realizare, ore
Principiile fundamentale ale managementului calității (SMC).	Eseu	Evaluarea eseului conform criteriilor.	12
Structura SMC în instituțiile medicale.	Schema	Evaluarea schemei conform nivelurilor de management, rolurilor și responsabilităților.	16
Analiza indicatorilor de performanță.	Tabel de monitorizare	Evaluarea indicatorilor de performanță și identificarea corectă a punctelor critice.	12
Aplicarea instrumentelor SMC.	Studiu de caz	Evaluare studiului de caz conform criteriilor și a propunerilor de măsuri corective.	20
Documentația instituțională și	Raport de analiză	Evaluare conformităților procedurilor și identificarea	20

Materii pentru studiu individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termen de realizare, ore
procedurile interne.		neconformităților.	
Aplicarea măsurilor de îmbunătățire a calității.	Plan de acțiune	Evaluarea planului de acțiune pentru îmbunătățirea unui procesului instituțional.	20
Autoevaluare și reflecție asupra competențelor dobândite.	Fișă de autoevaluare completată și raport de reflecție personală	Evaluarea fișei completate și raportul de reflecție personală.	20
Total			**120**

X. SUGESTII PENTRU ACTIVITĂȚI PRACTICE

Activitățile practice constituie un element fundamental al formării profesionale, deoarece oferă formabililor oportunitatea de a aplica în mod direct cunoștințele teoretice despre Sistemul de Management al Calității (SMC) și de a dezvolta competențe practice esențiale pentru activitatea din instituții medicale. Prin implicarea activă în aceste activități, formabilii dobândesc experiență în utilizarea instrumentelor SMC, analizează procese reale și propun soluții de îmbunătățire a calității serviciilor medicale.

Principalele activități practice recomandate includ:

▪ *Analiza documentației instituționale,* care reprezintă o activitate practică fundamentală în cadrul procesului de formare profesională, având scopul de a dezvolta competențe în evaluarea corectitudinii, conformității și eficienței proceselor instituționale prin prisma Sistemului de Management al Calității (SMC). Această activitate examinează în mod sistematic documentația instituțională:

- ✓ formabilul analizează procedurile, protocoalele, planurile de acțiune, rapoartele, fișele de autoevaluare și formularele utilizate în cadrul instituției medicale. În această etapă se verifică dacă documentele respectă standardele, cum ar fi ISO 9001 sau reglementările naționale aplicabile;
- ✓ formabilul se familiarizează cu fluxurile instituționale, cu modul de organizare a proceselor și cu responsabilitățile specifice fiecărui compartiment sau nivel de management, oferind o bază solidă pentru identificarea neconformităților și propunerea de măsuri de îmbunătățire a calității serviciilor medicale.

▪ *Analiza proceselor instituționale* în vederea evidențierii deficiențelor și riscurilor, identificării neconformităților și a punctelor critice, care are rolul de a recomanda măsuri de îmbunătățire a calității serviciilor medicale. La această etapă formabilul analizează toate documentele și procedurile instituționale cu neconformități, cum ar fi:

- ✓ proceduri incomplete sau depășite, care nu reflectă fluxurile reale de lucru sau standardele de calitate în vigoare;
- ✓ lipsa documentelor obligatorii, necesare pentru evidența activităților și monitorizarea performanței;
- ✓ erori sau omisiuni în completarea formularelor și fișelor, care pot afecta acuratețea evaluărilor și raportarea corectă;
- ✓ nealinierea la standardele de calitate.
- ✓ Formabilul analizează etapele lipsă sau neclare din fluxurile de lucru, responsabilitățile insuficient definite și punctele în care există risc de erori repetate sau de pierdere a calității

serviciilor.

Rezultatul acestei activități nu este doar listarea deficiențelor, ci și clasificarea lor în funcție de gravitate și impact, pentru a prioritiza intervențiile corective și preventive. Astfel, formabilul dobândește capacitatea de a analiza sistematic documentația, de a recunoaște riscurile și de a propune măsuri concrete pentru creșterea eficienței proceselor și îmbunătățirea calității serviciilor medicale.

XI. RESURSE DIDACTICE RECOMANDATE FORMABILILOR

1. Manual pentru descrierea standardelor de management al calității ale Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate. Servicii de Asistență Medicală Primară, Iunie 2021. https://anmcs.gov.ro/web/wp-content/uploads/2024/01/Quality-standards-Manual_primary-care_RO.pdf.
2. Bezede Rima, Chicu Valentina, Lîsenco Serghei. *Managementul calității versus calitatea managementului.* Chișinău: Centrul Educațional „Pro Didactica", 2020, 51 p. ISBN 978-9975-3355-9-1. http://prodidactica.md/wp-content/uploads/2021/02/Ghid_MC-vs-CM-5.pdf.
3. ISO 9001 în domeniul sănătății: Aplicații pentru sisteme de calitate, îmbunătățirea performanței, integrare clinică, acreditare și siguranța pacientului.
4. James M. Levett, Robert G. Burney, Ionescu Maria. *Calitate și acreditare în instituțiile medicale*. Editura Universitară, 2020.